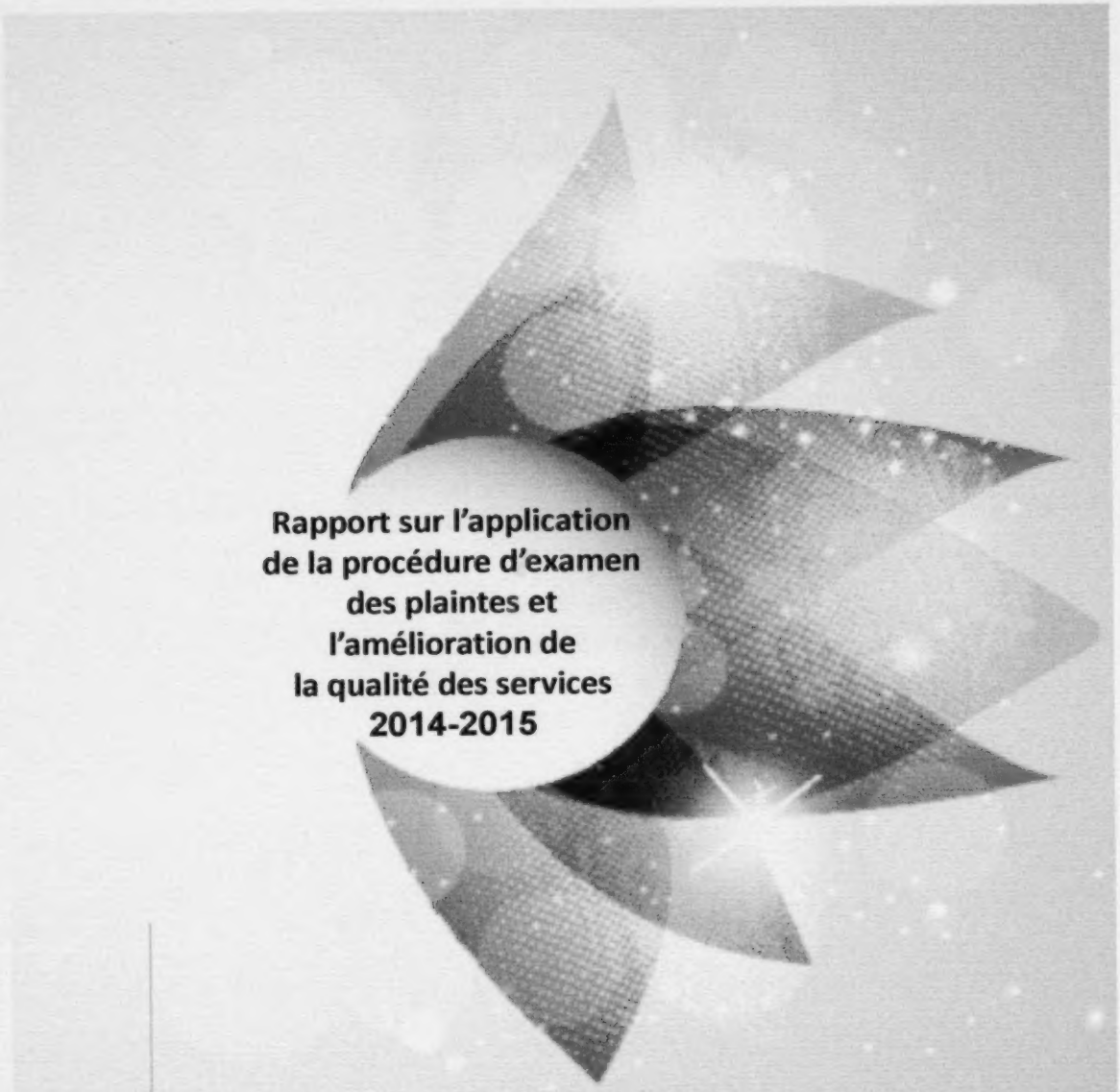


Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2014-2015

lavalensante.com

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LAVAL

Québec

Rédaction

Michel Coutu, Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Conception et mise en page

Ginette Ducharme, agente administrative

Édition et diffusion :

Offert au centre de documentation du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval au 450 668-1010.

Offert gratuitement à partir de la section « Documentation » du site Internet de l'Agence : www.lavalensante.com

Pour l'obtention des documents en médias substitut, communiquez avec le centre de documentation.

Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique à des fins non commerciales, à la condition d'en mentionner la source.

©Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2015

Dépôt légal – 2015
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015
Bibliothèque et Archives Canada, 2015
ISBN-978-2-89706-086-2 (*version imprimée*)
ISBN-978-2-89706-087-9 (*version PDF*) :

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES SIGLES 5

RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX 7

BREF PORTRAIT DES ÉTABLISSEMENTS 11

BILAN DES PLAINTES 2014-2015 — ÉTABLISSEMENTS 12

COMMISSAIRES LOCAUX 12

- VOLET « PLAINTE » 12
- VOLET « INTERVENTION » 13

LES DÉLAIS DE TRAITEMENT 16

- VOLET « ASSISTANCE » 17
- VOLET « CONSULTATION » 18

MÉDECINS EXAMINATEURS 19

LE COMITÉ DE RÉVISION 24

BILAN DES PLAINTES 2014-2015 — AGENCE 29

COMMISSAIRE RÉGIONAL 29

- VOLET « PLAINTE » 29
- VOLET « INTERVENTION » 31
- VOLET « ASSISTANCE » 33
- VOLET « CONSULTATION » 34

CONCLUSION 36

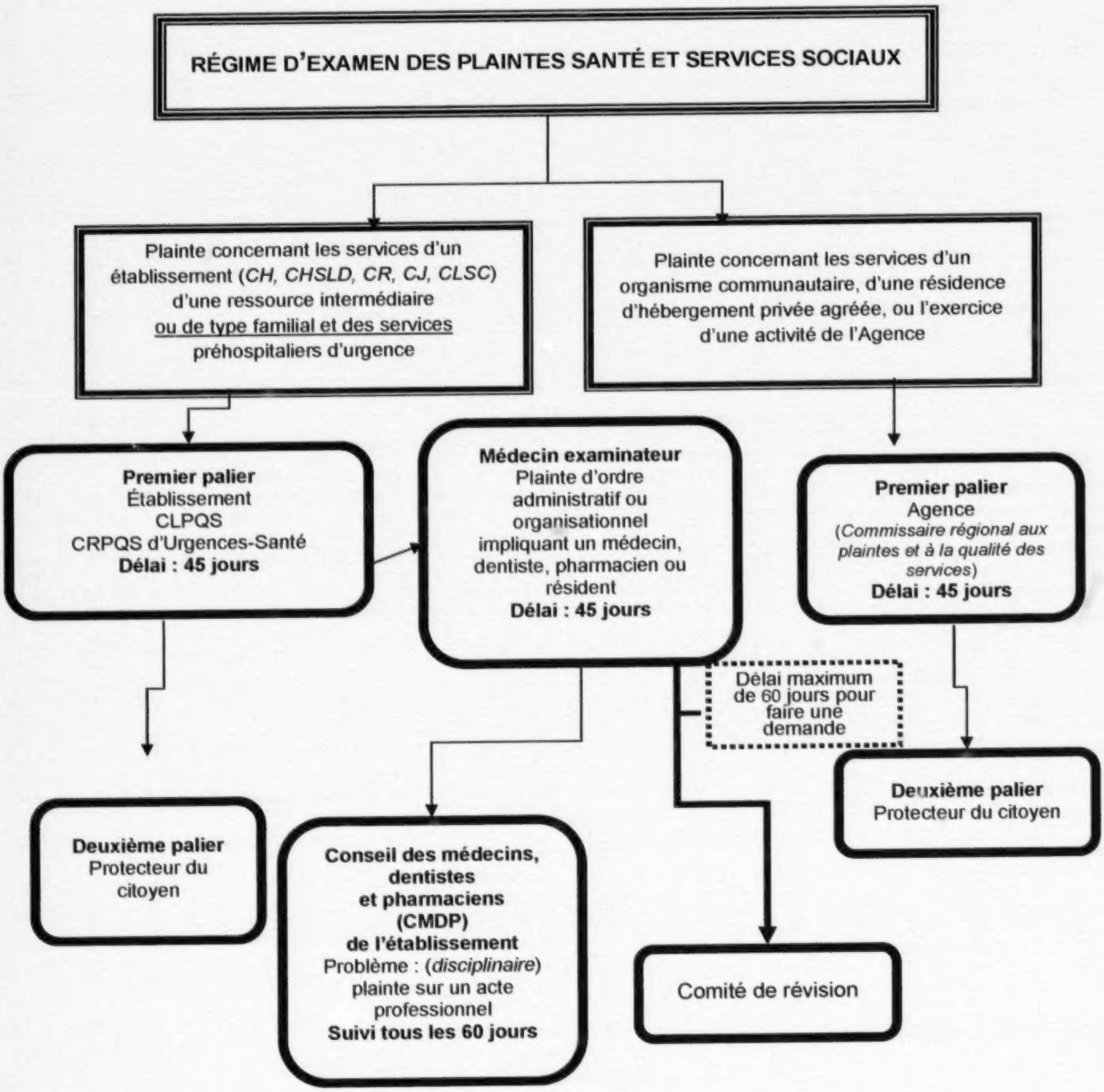
LISTE DES SIGLES

CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CLPQS	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
CLSC	Centre local de services communautaires
CPEJ	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CRDITED	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement
CRJDA	Centre de réadaptation pour jeunes en difficultés d'adaptation
CRPAT	Centre de réadaptation pour personne alcoolique ou toxicomane
CRPQS	Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

LE PRÉSENT RAPPORT COMPORTE DEUX PARTIES :

- La première partie analyse les activités réalisées par l'ensemble des établissements de la région lavalloise, et ce, en fonction des acteurs du régime d'examen des plaintes;

- La seconde partie porte sur les activités réalisées par le commissaire régional de l'Agence de Laval.



Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chap. S-4.2)

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la région est désigné pour assister et accompagner les usagers, pendant la démarche, de façon gratuite et confidentielle.

Plaintes traitées par les établissements

BREF PORTRAIT DES ÉTABLISSEMENTS

Tous les établissements du réseau de la santé et des services sociaux de Laval ont déposé à l'Agence leur rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes. Le présent rapport comprend l'ensemble des informations tant pour les commissaires que pour les médecins examinateurs. Voici l'ensemble des établissements qui opèrent des installations sur le territoire de Laval :

- Un centre de santé et de services sociaux comportant les missions CHSGS, CLSC et CHSLD;
- Un centre hospitalier de réadaptation;
- Douze centres d'hébergement et de soins de longue durée : six privés conventionnés, cinq privés non conventionnés et un en partenariat public-privé;
- Un centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement;
- Un centre jeunesse comprenant un centre de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanies.

BILAN DES PLAINTES 2014-2015 — ÉTABLISSEMENTS

COMMISSAIRES LOCAUX

VOLET « PLAINTES »

Au cours de l'année, soit du 1er avril 2014 au 31 mars 2015, les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services ont reçu 570 **nouvelles plaintes.** Au 1er avril 2014, il y avait 40 plaintes en voie de traitement. De ces 610 plaintes (570 + 40), 556 furent conclues, soit 91 %, et 54 plaintes étaient toujours en voie de traitement à la fin de la période et 31 dossiers ont fait l'objet d'une transmission au Protecteur du Citoyen.

Pour le présent exercice, on constate ***une augmentation de 15,5 %*** par rapport à l'année 2013-2014. C'est toujours dans la mission Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS) que se retrouve le plus fort pourcentage des plaintes avec 58 %, ce qui est normal étant donné son volume d'activités.

Tableau 1-A BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du 2014-04-01 au 2015-03-31

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
40	570	556	54	31

Évolution sur 5 ans du nombre de dossiers de plaintes

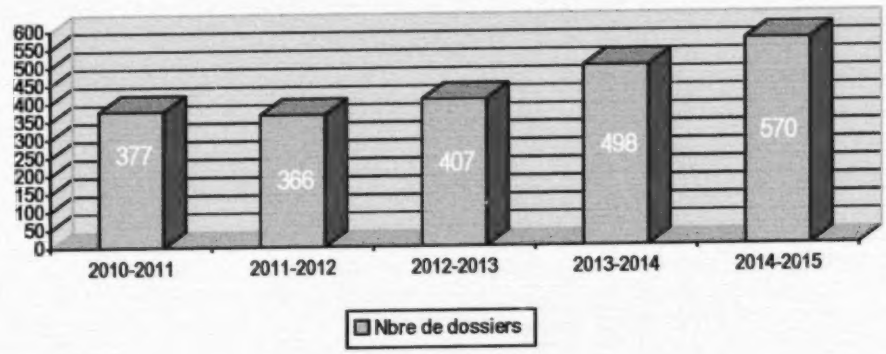


Tableau 1-C ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du 2014-04-01 au 2015-03-31

AUTEUR	Nombre	%
Représentant	202	36,13 %
Usager	354	63,33 %
Tiers	3	0,54 %
TOTAL	559	100 %

N.B. Certaines plaintes sont cosignées par des représentants, par exemple : deux parents ne vivant plus ensemble, mais qui déposent une plainte en lien avec les services reçus par leur enfant; il faut donc compter deux auteurs. C'est ce qui explique qu'il y a 559 auteurs de plaintes pour 556 plaintes conclues.

VOLET « INTERVENTIONS »

Les commissaires locaux disposent d'un pouvoir d'intervention qu'ils peuvent utiliser au besoin lorsqu'ils ont des raisons de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Cette année, les commissaires locaux de la région ont amorcé 71 dossiers d'intervention et ils en ont complété 71.

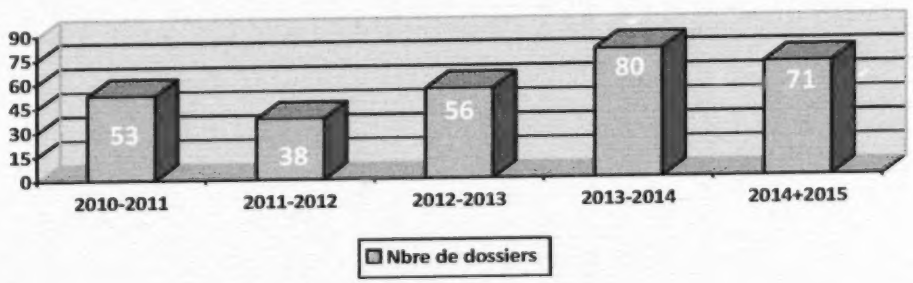
Tableau 2-A BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT
Commissaire local

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du 2014-04-01 au 2015-03-31

En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
5	71	71	5

Évolution sur 5 ans du nombre d'interventions amorcées dans l'année



La source d'information qui permet aux commissaires d'enclencher une intervention de leur propre initiative est dans 8,5 % des cas sur constat par le commissaire; dans 91,5 % des cas, c'est à la suite d'un signalement, soit d'un usager ou de son représentant, ou d'un tiers, tel que démontré au tableau 2-C. En ce qui concerne les auteurs des signalements, ce sont les usagers ou leurs représentants dans 75 % des cas et un tiers dans 25 % des cas.

Tableau 2-C ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'ORIGINE DE L'INTERVENTION
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du 2014-04-01 au 2015-03-31

ORIGINE DE L'INTERVENTION	Nombre	%
Sur constat par le commissaire	6	8,45 %
Sur signalement au commissaire	65	91,55 %
TOTAL	71	100 %

Le tableau 3-A indique les divers motifs qui ont été évoqués dans les dossiers de plaintes ainsi que dans les dossiers d'interventions. On constate que les principaux motifs de plaintes sont les soins et services (29 %), l'accessibilité (23 %), les relations interpersonnelles (19 %), l'environnement (11 %); les droits des usagers représentent 11 % et finalement, les aspects financiers et les autres motifs comptent pour 7 %.

Tableau 3-A ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES ET D'INTERVENTIONS DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du 2014-04-01 au 2015-03-31

MOTIF	PLAINTES	INTERVENTION	TOTAL
Accessibilité	204	9	213
Aspect financier	56	4	60
Droits particuliers	90	14	104
Organisation du milieu et ressources matérielles	89	15	104
Relations interpersonnelles	158	15	173
Soins et services dispensés	238	28	266
Autre	1	0	1
TOTAL	836	85	921

* Le traitement complété est compilé à partir des motifs de plaintes; comme un dossier peut contenir plus d'un motif de plainte, il est normal que le total des motifs soit supérieur au nombre de dossiers conclus.

Lors de la conclusion d'une plainte, le commissaire peut faire des recommandations afin d'améliorer la qualité des services ou de réduire la récurrence de problèmes. Ces mesures peuvent être d'ordre individuel, c'est-à-dire qu'elles ne s'adressent qu'à la situation du plaignant. Il est également possible de faire des recommandations d'ordre systémique et la mise en place de ces mesures aura un impact sur l'ensemble de la clientèle de l'établissement. Sur les 921 motifs d'insatisfaction conclus, 466 ont fait l'objet de 535 mesures dont 260 à portée individuelle et 275 à portée systémique. Les mesures concernant les soins et services dispensés représentent 31 % de l'ensemble des mesures et le volet des relations interpersonnelles en représente 29 %, l'accessibilité 14 % et l'environnement 12 %. Les autres motifs représentent moins de 12 %.

Tableau 1-F ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF ET LA MESURE
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du **2014-04-01 au 2015-03-31**

MESURE / MOTIF	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	TOTAL	% par mesure
À portée individuelle									
Sous-total	39	13	25	13	112	57	1	260	48,73 %
À portée systémique									
Sous-total	37	3	32	52	43	108	0	275	51,27 %
TOTAL	76	16	57	65	155	165	1	535	100 %

LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

On constate dans le tableau 1-G que les commissaires locaux finalisent le traitement de leur dossier à l'intérieur du délai prévu de 45 jours dans 94 % des cas, ce qui est similaire à l'année dernière.

Tableau 1-G ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du 2014-04-01 au 2015-03-31

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	81	14,57 %
4 à 15 jours	106	19,06 %
16 à 30 jours	186	33,45 %
31 à 45 jours	150	26,98 %
Sous-total	523	94,06 %
46 à 60 jours	16	2,88 %
61 à 90 jours	14	2,52 %
91 à 180 jours	3	0,54 %
Sous-total	33	5,94 %
TOTAL	556	100 %

VOLET « ASSISTANCE »

Les commissaires sont régulièrement interpellés par les usagers afin qu'ils les assistent, soit pour les aider à formuler une plainte ou pour l'obtention d'un soin ou d'un service. Comme on le constate au graphique, il y a eu une diminution de 15 % du nombre de demandes d'assistance.

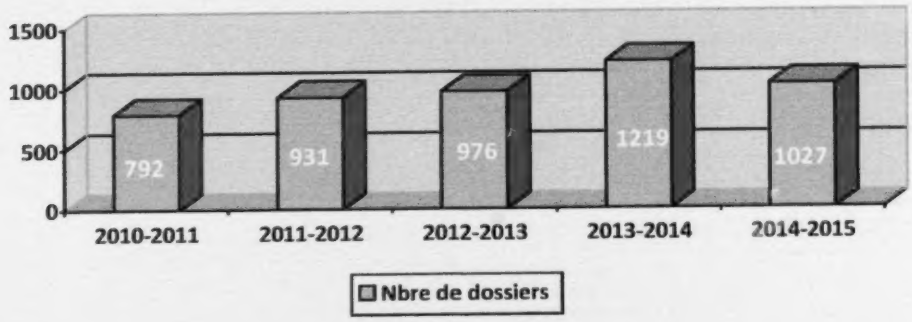
Tableau 4-A ÉTAT DES DEMANDES D'ASSISTANCE CONCLUES
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du 2014-04-01 au 2015-03-31

ASSISTANCE	Nombre	%
Aide à la formulation d'une plainte	84	8,18 %
Aide concernant un soin ou un service	943	91,82 %
TOTAL	1 027	100 %

Évolution sur 5 ans du nombre d'assistance



VOLET « CONSULTATION »

Le tableau 5-A démontre que les commissaires de la région de Laval ont été consultés à 78 reprises au cours de l'année 2014-2015, ce qui représente une diminution de 43 % en rapport à l'an dernier. Ces consultations sont faites soit par d'autres commissaires, soit par des gestionnaires ou des représentants d'organismes afin d'obtenir du commissaire un avis concernant, entre autres, les droits des usagers.

Tableau 5-A ÉTAT DES DEMANDES DE CONSULTATION CONCLUES
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du **2014-04-01 au 2015-03-31**

CONSULTATION	Nombre
Consultation et demande d'avis	78
TOTAL	78

Les commissaires sont également tenus de par la loi de faire d'autres activités en plus du traitement des plaintes. Le tableau 6-A en dresse un bilan.

Tableau 6-A ÉTAT DES ACTIVITÉS RELATIVES À L'EXERCICE DES AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du **2014-04-01 au 2015-03-31**

AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE	Nombre	%
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	19	12,50 %
Code d'éthique (*employés, professionnels, stagiaires*)	8	5,27 %
Régime et procédure d'examen des plaintes	19	12,50 %
Autre (*précisez*)	4	2,63 %
Sous-total	50	32,90 %
Communications au conseil d'administration (en séance)		
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	10	6,58 %
Attentes du conseil d'administration	14	9,21 %
Autre	4	2,63 %
Sous-total	28	18,42 %
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	27	17,76 %
Sous-total	27	17,76 %

Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	22	14,47 %
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	17	11,19 %
Soutien aux commissaires locaux	3	1,97 %
Autre	5	3,29 %
Sous-total	47	30,92 %
TOTAL	152	100 %

MÉDECINS EXAMINATEURS

Lorsque l'insatisfaction concerne les actes posés par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui travaille dans un établissement, ce sont les médecins examinateurs qui ont la responsabilité de traiter ces dossiers. Au cours de l'année, soit du 1er avril 2014 au 31 mars 2015, les médecins examinateurs ont reçu 63 **nouvelles plaintes.** Au 1er avril 2014, il y avait 7 plaintes en voie de traitement. De ces 70 plaintes (63 + 7), 53 furent réglées, soit près de 75 %, et 17 plaintes étaient toujours en voie de traitement à la fin de la période.

Pour le présent exercice, on constate **une augmentation de 36 % du nombre de plaintes déposées** par rapport à l'année 2013-2014. C'est toujours dans la mission CHSGS que se retrouve le plus fort pourcentage avec près de 92 % des plaintes, ce qui est normal étant donné son volume d'activités.

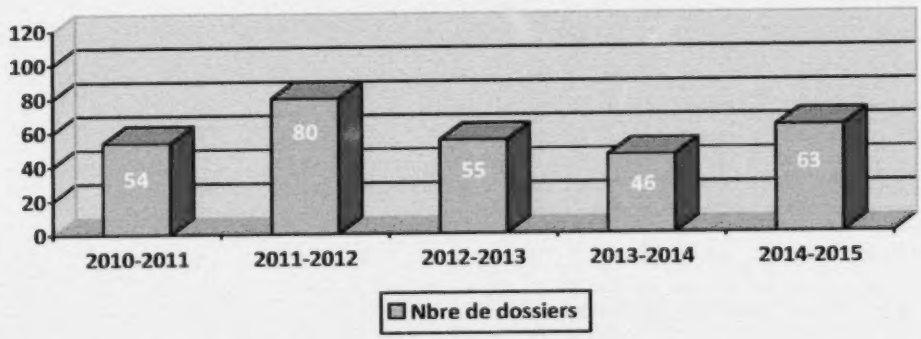
Tableau 1-A BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN
Médecins examinateurs

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du 2014-04-01 au 2015-03-31

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
7	63	53	17	2

Évolution sur 5 ans du nombre de plaintes reçues



Dans le cas des plaintes médicales, le médecin examinateur peut recevoir une plainte qui serait déposée par un tiers. On constate au tableau 1-C qu'une plainte a été déposée par un tiers et que c'est l'usager qui se représente lui-même dans 58 % des cas.

Tableau 1-C ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR
Médecins examinateurs

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du 2014-04-01 au 2015-03-31

AUTEUR	Nombre	%
Représentant	21	39,62 %
Usager	31	58,49 %
Tiers	1	1,89 %
TOTAL	53	100 %

Le nombre d'auteurs peut être supérieur au nombre de dossiers, puisqu'il ne peut y avoir plus d'un auteur (*usager, représentant ou tiers*) par dossier.

Le tableau 1-E indique le niveau de traitement des plaintes conclues selon les motifs d'insatisfaction exprimés. Les 53 dossiers de plaintes qui ont été conclus portaient sur 68 motifs de plaintes. Il y a eu 14 motifs de plaintes dont le traitement ne s'est pas rendu à la fin du processus, ce qui représente environ 20 %. De ces 14, 11 ont été abandonnés par l'usager et deux ont été cessés par le médecin examinateur et un a été rejeté sur examen sommaire. On constate que les soins et services dispensés sont le principal motif de plaintes avec un peu plus de 62 % des cas. Les relations interpersonnelles sont évoquées dans 31 % des dossiers. Les autres catégories de motifs se partagent les 7 % des autres motifs.

Tableau 1-E ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE NIVEAU DE TRAITEMENT ET LE MOTIF

Médecins examinateurs

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du 2014-04-01 au 2015-03-31

MOTIF / NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété						Traitement complété				TOTAL	% Total par motif
	Abandonné par l'usager	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	% par motif / Niveau de traitement	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	% par motif / Niveau de traitement		
Accessibilité												
Sous-total	1	0	0	0	0	100 %	0	1	1	100 %	1	1,22 %
Aspect financier												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0 %
Droits particuliers												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	2	0	2	100 %	2	2,44 %
Organisation du milieu et ressources matérielles												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	1	0	1	100 %	1	1,22 %
Relations interpersonnelles												
Sous-total	3	0	0	0	2	100 %	8	15	23	100 %	26	31,71 %
Soins et services dispensés												
Sous-total	7	2	0	1	10	100 %	17	24	41	100 %	51	62,20 %
Autre												
Sous-total	1	0	0	0	1	100 %	0	0	0	100 %	1	1,22 %
TOTAL	11	2	0	1	14	100 %	28	40	68	100 %	82	100 %

Lors de la conclusion d'une plainte, le médecin examinateur peut faire des recommandations afin d'améliorer la qualité des services ou la récurrence des problèmes. Ces mesures peuvent être d'ordre individuel, c'est-à-dire qu'elles ne s'adressent qu'à la situation du plaignant. Il est également possible de faire des recommandations d'ordre systémique et la mise en place de ces mesures aura un impact sur l'ensemble de la clientèle de l'établissement. Sur les 68 motifs de plaintes conclues, 28 ont fait l'objet de 32 mesures dont 19 à portée individuelle et 13 à portée systémique. Les mesures concernant les soins et services dispensés comptent pour 59 % du total des mesures. Les relations interpersonnelles représentent 31 % de l'ensemble des mesures. Dans le tableau 1-F, on peut voir les types de mesures qui ont été recommandées par les médecins examinateurs de la région.

Tableau 1-F ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF ET LA MESURE
Médecins examinateurs

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du 2014-04-01 au 2015-03-31

MESURE / MOTIF	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	TOTAL	% Par mesure
À portée individuelle									
Sous-total	0	0	1	0	9	9	0	19	59 %
À portée systémique									
Sous-total	0	0	1	1	1	10	0	13	41 %
TOTAL	0	0	2	1	10	19	0	31	100 %

Le tableau 1-G démontre que dans 34 % des cas, le traitement des dossiers se fait en respect des délais prévus à la loi qui est de 45 jours. C'est une diminution de 18 % comparativement à l'exercice précédent.

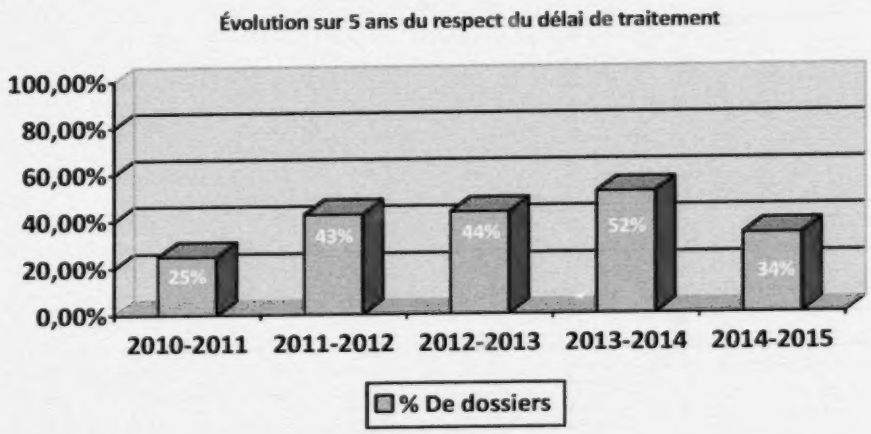
Tableau 1-G ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN
Médecins examinateurs

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du 2014-04-01 au 2015-03-31

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	2	3,77 %
4 à 15 jours	1	1,89 %
16 à 30 jours	4	7,55 %
31 à 45 jours	11	20,75 %
Sous-total	18	33,96 %

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
46 à 60 jours	9	16,98 %
61 à 90 jours	14	26,42 %
91 à 180 jours	11	20,75 %
181 jours et plus	1	1,89 %
Sous-total	35	66,04 %
TOTAL	53	100 %



LE COMITÉ DE RÉVISION

À la suite du traitement d'une plainte par le médecin examinateur, le plaignant tout comme le professionnel mis en cause peuvent demander un deuxième examen de la plainte par le comité de révision de l'établissement. Lors de la dernière année, deux dossiers ont fait l'objet d'une demande de révision.

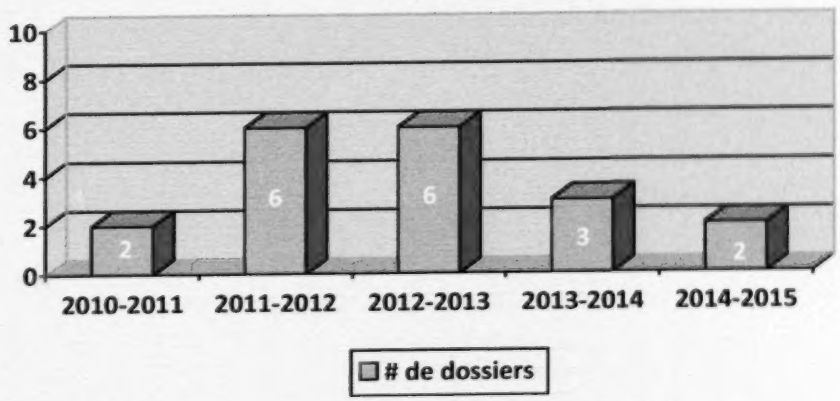
Tableau 1-A BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN
Comité de révision

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du 2014-04-01 au 2015-03-31

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
0	2	2	0

Évolution sur 5 ans du nombre de dossiers reçus en révision



Les deux dossiers traités par le comité de révision comptaient trois motifs de plaintes, dont deux au niveau des soins et services dispensés et un motif concernait les relations interpersonnelles. Aucun des motifs n'a fait l'objet d'une mesure. La loi prévoit que le comité de révision a 60 jours pour rendre ses conclusions. Ce délai de 60 jours n'a pas été respecté dans les deux dossiers traités.

Tableau 1-E ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE NIVEAU DE TRAITEMENT ET LE MOTIF
Comité de révision

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du 2015-04-01 au 2015-03-31

MOTIF / NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété						Traitement complété				TOTAL	% Total par motif
	Abandonné par l'usager	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	% par motif / Niveau de traitement	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	% par motif / Niveau de traitement		
Accessibilité												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0 %
Aspect financier												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0 %
Droits particuliers												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0 %
Organisation du milieu et ressources matérielles												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0 %
Relations interpersonnelles												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	1	1	100 %	1	33 %
Soins et services dispensés												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	2	2	100 %	2	67 %
Autre												
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0 %
TOTAL	0	0	0	0	0	100 %	0	3	3	100 %	3	100 %

Plaintes traitées par l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval

BILAN DES PLAINTES 2014-2015 — AGENCE

COMMISSAIRE RÉGIONAL

VOLET « PLAINTE »

Le tableau 1-A ainsi que le graphique suivant nous montrent que le nombre de nouveaux dossiers a diminué de 42 % en 2014-2015. Les plaintes reçues concernaient les résidences pour personnes âgées dans 82 % des cas, les organismes communautaires pour 9 %, l'Agence de la santé et des services sociaux dans 4,5 % et une ressource offrant de l'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique dans 4,5 % des cas.

Tableau 1-A BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du 2014-04-01 au 2015-03-31

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
6	22	20	8	1

Évolution sur 5 ans du nombre de dossiers

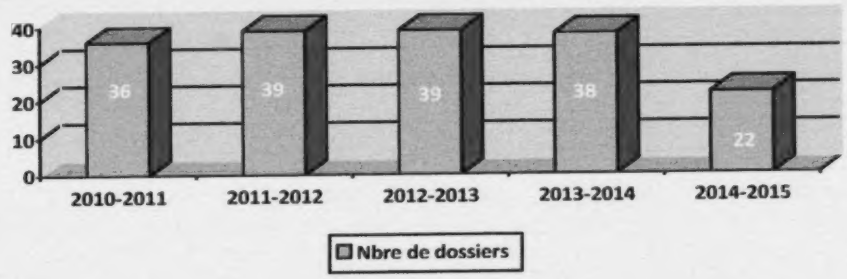


Tableau 1-C ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du 2014-04-01 au 2015-03-31

AUTEUR	Nombre	%
Représentant	14	70 %
Usager	6	30 %
TOTAL	20	100 %

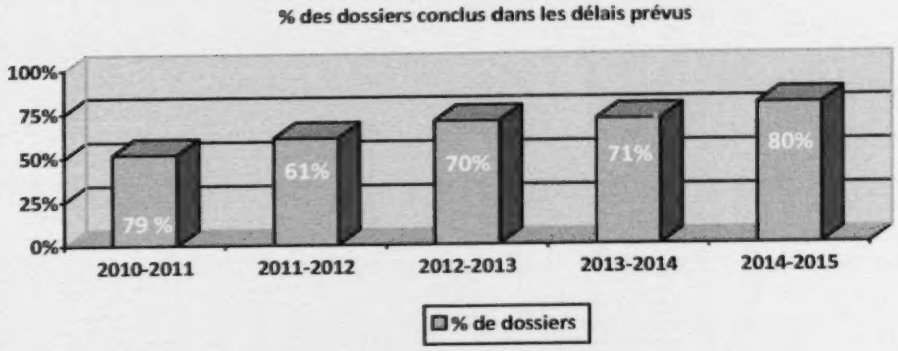
Au niveau des auteurs, on constate au fil des ans que plus la proportion de plaintes dans les résidences pour aînés est élevée, plus ce sont les représentants qui déposent des plaintes.

Tableau 1-G ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du 2014-04-01 au 2015-03-31

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	5	25,00 %
4 à 15 jours	0	0,00 %
16 à 30 jours	5	25,00 %
31 à 45 jours	6	30,00 %
Sous-total	16	80,00 %
46 à 60 jours	0	0,00 %
61 à 90 jours	2	10,00 %
91 à 180 jours	0	0,00 %
181 jours et plus	2	10,00 %
Sous-total	4	20,00 %
TOTAL	20	100 %



Au niveau des délais de traitement, il y a une amélioration de 9 % par rapport à l'an dernier. Les dossiers dont le traitement a été très long sont déposés par des personnes qui sont généralement difficiles à rejoindre, ne retournent pas les appels et il est fréquent de devoir attendre 2 ou 3 mois avant de pouvoir leur parler.

VOLET « INTERVENTIONS »

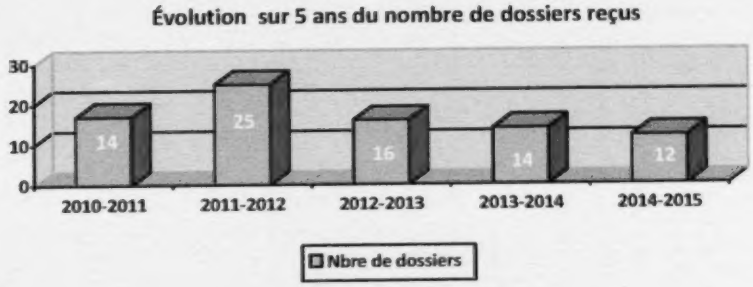
Le Commissaire régional dispose d'un pouvoir d'intervention qu'il peut utiliser au besoin lorsqu'il a des raisons de croire que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes ne sont pas respectés. Cette année, le Commissaire régional a amorcé 12 dossiers d'interventions et il en a complété 12. C'est comparable à l'année précédente en termes de nouveaux dossiers. Les dossiers conclus durant l'année concernaient des résidences pour personnes âgées dans 75 % des cas.

Tableau 2-A BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du 2014-04-01 au 2015-03-31

En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
1	12	12	1



Les motifs de plaintes et d'interventions

Lors du dépôt d'une plainte ou d'une intervention, il est fréquent que plus d'un motif soient en cause. Cette année, 32 dossiers ont été conclus et portaient sur 54 motifs de plaintes. Les motifs concernaient l'organisation du milieu pour 46 %, les soins et services, les relations interpersonnelles, les droits et les aspects financiers pour environ 13 % chacun. Aucun des motifs ne concernait l'accessibilité.

Tableau 3-A ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES ET D'INTERVENTIONS, DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du 2014-04-01 au 2015-03-31

MOTIF	PLAINTES	INTERVENTION	TOTAL
Accessibilité	0	0	0
Aspect financier	5	1	6
Droits particuliers	8	1	9
Organisation du milieu et ressources matérielles	16	9	25
Relations interpersonnelles	5	2	7
Soins et services dispensés	3	4	7
Autre	0	0	0
TOTAL	37	17	54

Lors de la conclusion d'une plainte ou d'une intervention, le Commissaire régional peut faire des recommandations afin d'améliorer la qualité des services ou d'éliminer la récurrence de problèmes. Ces mesures peuvent être d'ordre individuel, c'est-à-dire qu'elles ne s'adressent qu'à la situation du plaignant. Il est également possible de faire des recommandations d'ordre systémique et la mise en place de ces mesures aura un impact sur l'ensemble de la clientèle de l'établissement. Sur les 54 motifs des dossiers conclus, 6 mesures ont été formulées toutes à portée systémique. Les mesures concernant l'adaptation du milieu et de l'environnement comptent pour 50 % et les droits pour l'autre 50 %.

Tableau 1-F ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTES ET D'INTERVENTION, DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF ET LA MESURE
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du 2014-04-01 au 2015-03-31

MESURE / MOTIF	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	TOTAL	% par mesure
À portée individuelle									
Sous-total	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
À portée systémique									
Sous-total	0	0	3	3	0	0	0	6	100 %
TOTAL	0	0	3	3	0	0	0	6	100 %

VOLET « ASSISTANCE »

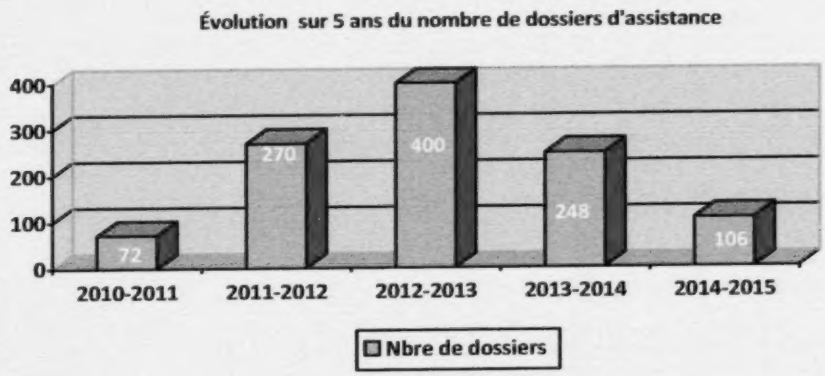
Le Commissaire régional est régulièrement interpellé par les utilisateurs de services afin qu'il les assiste, soit pour formuler une plainte ou pour l'obtention d'un soin ou d'un service. Comme on le constate au tableau 4-A, 56 % des 106 demandes d'assistance concernaient l'aide à la formulation d'une plainte. L'assistance à l'obtention d'un soin ou d'un service comptait pour 44 %. Vous constaterez également une diminution très importante du volume de dossiers, cela s'explique par une réorganisation à l'interne; maintenant seules les demandes ayant un lien avec les insatisfactions sont acheminées au Commissaire régional.

Tableau 4-A ÉTAT DES DEMANDES D'ASSISTANCE CONCLUES
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du 2014-04-01 au 2015-03-31

ASSISTANCE	Nombre	%
Aide à la formulation d'une plainte	60	56,60 %
Aide concernant un soin ou un service	46	43,40 %
TOTAL	106	100 %



VOLET « CONSULTATION »

Le tableau 5-A démontre que le Commissaire régional a été consulté à 17 reprises au cours de l'année 2014-2015. Ces consultations sont faites, soit par d'autres commissaires, soit par des gestionnaires ou des représentants d'organismes afin d'obtenir du Commissaire régional un avis concernant entre autres les droits des usagers.

Tableau 5-A ÉTAT DES DEMANDES DE CONSULTATION CONCLUES
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du 2014-04-01 au 2015-03-31

CONSULTATION	Nombre
Avis	4
Consultation	13
TOTAL	17

Les commissaires sont également tenus de par la loi de faire d'autres activités en plus du traitement des plaintes. Le tableau 6-A en dresse un bilan.

Tableau 6-A ÉTAT DES ACTIVITÉS RELATIVES À L'EXERCICE DES AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE RÉGIONAL

AU COURS DE L'EXERCICE 2014 – 2015

Période du **2014-04-01 au 2015-03-31**

AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE	Nombre	%
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	0	0,00 %
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	1	4,55 %
Régime et procédure d'examen des plaintes	1	4,55 %
Autre (préciser)	1	4,55 %
Sous-total	3	13,65 %
Communications au conseil d'administration (en séance)		
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	4	18,18 %
Attentes du conseil d'administration	0	0,00 %
Autre (préciser)	0	0,00 %
Sous-total	4	18,18 %
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	4	18,18 %
Sous-total	4	18,18 %
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	10	45,45 %
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	0	0.00 %
Soutien aux commissaires locaux	0	0.00 %
Autre (préciser)	1	4.55 %
Sous-total	11	50,00 %
TOTAL	22	100 %

CONCLUSION

L'année 2014-2015 a été marquée par une baisse significative du nombre de plaintes et de signalements en comparaison avec l'année 2013-2014. Ce phénomène découle possiblement du dépôt du projet de loi 10, lequel annonçait clairement l'abolition des agences de santé et de services sociaux. Notons également que les départs à la retraite de trois commissaires et le ralentissement des activités de la direction de la qualité et de l'éthique du ministère de la Santé et des Services sociaux ont possiblement eu un effet direct sur le nombre de consultations. Comme par les années passées, la majeure partie des activités en lien avec le régime d'examen des plaintes concernait les résidences privées pour aînés, tant au niveau des plaintes que des interventions.

Il s'agit du dernier rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services sous la forme actuelle, car le CISSS de Laval deviendra responsable du traitement des plaintes au niveau régional à compter de l'année 2015-2016. Après huit ans à titre de Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, je me retire avec la satisfaction du devoir accompli et je tiens à remercier tous mes collaborateurs, tant à l'interne à l'Agence de Laval qu'à l'externe. J'ai toujours pu compter sur leur collaboration et, grâce à eux, l'objectif de contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et services pour la communauté lavalloise a toujours été au cœur de nos travaux.